

3時間コース

# 説明力・説得力向上研修

パラレルクロス

Mail [maytwins531@outlook.jp](mailto:maytwins531@outlook.jp)

<https://parallel-cross.com/>

090-8617-7531

須藤 達

# ★オリエンテーション

【Lets' Try（全員参加でチャレンジ）】

『内容が正しく論理的に分かりやすく説明すれば、  
人間は常に受け入れ納得する。』……本当？

## ◇分かりやすい説明の基本

- ・ 「気持ちがかもっていること」  
（気持ちを込めていても、「声をはっきり出ていますか」「早口になっていませんか」）
- ・ 自分の論理や正当性ばかり気にしていませんか？
- ・ 聞き手のことを考えて話していますか？

# ★自分自身を理解してもらう

＜自己紹介＞ 名前、所属、どのような仕事、好きな食べ物・飲み物、趣味

- 特に
1. 仕事内容
  2. 好きな食べ物・飲み物
  3. 趣味

は、より具体的に相手が理解・納得できるまで説明しましょう

自己紹介メモ

# ★説明力

・説明するということは、常に相手が存在する

・相手に合わせる：  $1 + 1$     $3 - 1$     $2 \times 1$     $2 \div 1$       答えは一緒

└─ 職場内      住民      業者

## 説明下手な3パターン

- ①自分の言いたいことがまとまっていない、わかっていない
- ②相手の理解度に合わせた説明ができない、しようしない
- ③何をどの順番で説明するかを考えていない

・よくある質問（説明）：FAQの活用

・聴覚のみ      ・聴覚プラス視覚・・・

・「ですから：職場外」「だから：職場内」は使わない：自分はきちんと説明したのに、相手の理解度がたりない、という気持ちから出る反応

## 聞く＝相手に注意を向けること

傾聴の技術（アクティブリスン）：基本

・ ・ ・ ・ ・

傾聴の技術（アクティブリスン）：応用

・ ・ ・ ・ ・

## 聞くことを通して

・相手は、何をどこまで知っているか

・相手は、何を聞きたがっているのか

# ★傾聴力を高める4つのテクニック

## • 相槌を打つ

相手の話を真剣に聞こうと、微動だにせずじっと聞こうとする人もいますが、それでは話し手が「本当にわかっているのかな？」と疑問に感じ、話が進まない。そこで、うなずきや相槌を打つことで、相手に聴いていることを具体的に示す。「うん」「そうなんですね」といった相槌を打つことで、相手が話しやすくなり、話のペースをつかみやすくなる。ただし、**あまり頻繁に相槌を打つと、逆効果になることもある**ので、バランスが重要である。

## • 沈黙を恐れない

1対1で話をしていると、沈黙に耐えられない場合がある。沈黙は話し手が自分の考えをまとめている最中である場合もある。その時に、沈黙に耐えられないからとしゃべってしまえば、相手の話をしっかりと聞けず、表面的な話にとどまってしまう。会話に集中するためには、ある程度の沈黙も必要となる。ただし、相手が自分の考えを整理しているのではなく、あなたの発言を待っている場合もあるので、その場合には当然ながら発言をして話を進める。

## • 表情を相手に合わせる

相手の立場に立つことの一番簡単にできる方法の1つが表情を相手に合わせることです。相手が楽しい話をしている時は自分もニコニコする、相手がつらい気持ちを打ち明けているときは自分も悲しい表情で聞く、といったようなことを意識することで、話し手の気持ちに共感していることを示せる。これによって、相手は自分の気持ちを理解してくれている、受け入れてくれていると感じる。

## • 相手の立場に立って考える

常に相手の立場に自分が置かれたらどういう気持ちになるのか、どういうことを求めているのかを考えることが重要である。どうしても自分の立場で話を理解し、進めてしまいそうになるが、相手の立場に置かれたらどうかを第一に考えると、話がスムーズに進む。特に気を付けなくてはならないことが、ついつい自分の立場で、アドバイスをしてしまう、説得してしまう、話を遮り自分の話をしてしまうことがあるが、その瞬間に相手は違和感を覚え、心を閉ざしてしまうことになるので注意が必要。

# ★分かりやすい説明には、「聞く力」が不可欠

聞 く

・相手に注意を向ける



説明の目的

・相手に理解してもらうこと



相手を考慮する

・相手は何をどこまで知っているのか  
・相手は何を聞きたがっているのか



相手が聞きたがっていることに焦点を当てて話すことができれば、相手の理解度はアップする。

これを考えないと、独りよがりの説明になり、どんなに一所懸命話しても、分かってもらえないことが多い。

# ★聞く力

## 適切な相槌を打つ

- ・肯定する時： ハイ 同じ思いです おっしゃる通りです 同感です
- ・興味を持った時： すごいです その後どうなったのですか
- ・共感する時： お気持ちはよくわかります 大変でしたね

## 聞き上手になるには

- ・無表情× 落ち着きがない× メモを取らず質問しない×

演習：無反応

## きずらいことを聞くには

- ・クッション言葉： お答えにくいかもしれませんが

## 会話の主導権を握るには

- ・質問には質問で切り返す

## 心を開く質問には

- ・クローズドクエッション コーヒーはお好きですか
- ・オープンクエッション コーヒーはいつ頃から飲まれていますか

## 指示待ち族に対しては

- ・あなたはどうしたいの 行動を促す質問

# ★説明 ～ PREP

- ・何をどの順番で伝えるか、で説明力UP！

「彼は嘘つきだ。しかし、いい人だ。」

「彼はいい人だ。しかし、嘘つきだ。」

- ・「自分が考えた順番」ではなく「相手が聞きたい順番」

- ・相手の思考を意識する

※この表現だと、分かってもらえないかもしれないな

※この人の場合、別の例で伝えたほうがいいたろうな

- ・専門家の話は伝わりづらい

- ・要点が先：PREP話法

# ★PREP話法

「Point : 主張・結論」「Reason : 理由」「Example : 具体例」「Point : 結論」の順番で伝える文章構成のこと

PREP話法は、まず結論を述べ、その結論に至った理由と具体例を説明し、最後にもう一度結論を伝える。

## PREP話法のメリット

### 【メリット1】要点が伝わりやすい

結論から先に伝えるため相手が内容を理解しやすく、「何度も説明する」といった、不要なやりとりがない。

### 【メリット2】説得力が生まれる

結論を伝えた後に理由や具体例を説明するため、結論に至るまでの根拠を相手が理解しやすく、内容に説得力が生まれる。

### 【メリット3】文章作成やプレゼンに役立つ

文章構成のテンプレートに伝えたい情報を当てはめることで簡単に文章が作れるため、「文章作成に時間がかかる」といった悩みも解決する。

### 【メリット4】情報を整理する習慣が身に付く

相手に説明する際に、頭の中で自分の考えを一度整理することで仕事への理解が深まり、スキルアップに繋がる。

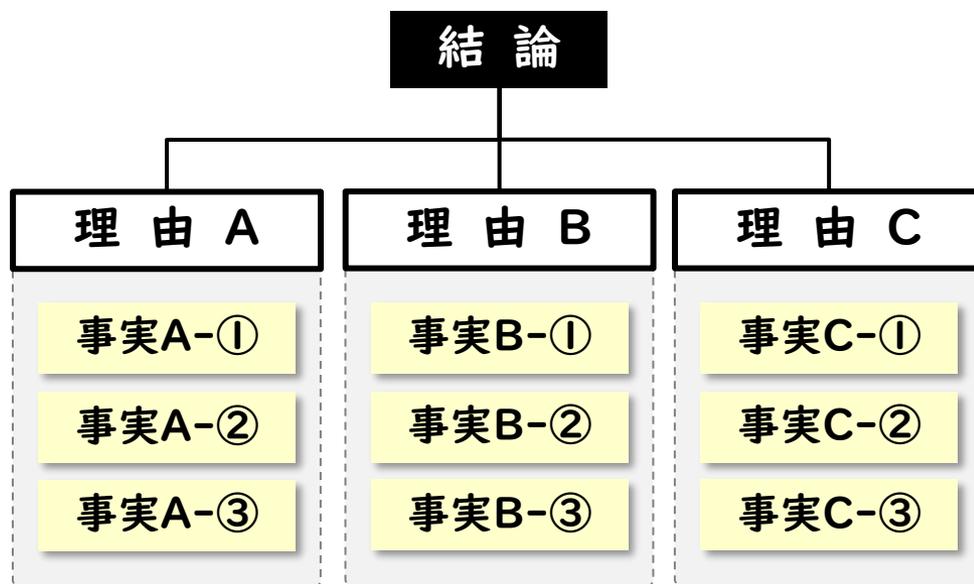
# ★PREP話法

## <PREP構造>

相手に伝える内容の論理構造を、「結論～理由～事実」のように構成する。

結論を先に述べ、続いて根拠を示すことで明快な主張と主張の納得が得られやすい。

### 《 論理の構造 》



### 《 話し方の構造 》

**P** Point 結論・主張

**R** Reason 結論を導いた理由

**E** Example 理由を裏付ける事例

**P** Point 結論・主張の繰り返し

# 【演習】「皆さんにお勧めしたい物(事)」

《 主張 》		
《 理由1 》	《 理由2 》	《 理由3 》
《 事実・出来事・具体例 》	《 事実・出来事・具体例 》	《 事実・出来事・具体例 》

【MEMO】

# ★聞くテクニック

口角を上げる

多めに笑う

- ・ユーモアのある事言われたら、少し多めに笑う
- ・含み笑いではなく、キチンと笑い声を出す

7 : 3 の原則

- ・相手の意見をしっかり最後まで聞いて述べる
- ・「少し自分の話が少ないかな」くらいが丁度いい

相手の名前を覚える

- ・相手の名前を会話に挟むと好印象
- ・何かに関連付けして覚える

褒める 気遣う

- ・褒める、気遣う言葉を挟みながら聞くと好印象を持ってもらえる

共感する

- ・正しい答えを貰うよりも、人は共感してほしいもの

# ★嫌われる聞き方

話を最後まで聞かない

- ・頭の回転の速い人は、話を最後まで聞かずに自分の意見を言う
- ・話の内容はどうあれ「最後まで聞く」
- ・人の話を聴くには、我慢が必要・・・受容

自分の聞きたいようにしか聞かない

- ・自分と意見が違っても、相手の話に「耳を傾ける」「寄り添う」
- ・「相手の言いたいこと」を尊重して聞く姿勢

どんな話も自分の話に持って行く

- ・途中まで聞いて、自分の話に持って行くことはタブー

不快な相槌

- ・「ハイ ハイ ハイ」
- ・「確かに」「なるほど」を連発
- ・大げさな相槌「えーどうだった！」「ほんとに・・・マジで！」
- ・相手の話にかぶせる
- ・「変な笑い」

# ★困った人への聞き方

話しが長い人

- ・息つぎの瞬間を狙う
- ・少し高く大きな声で会話にカットインする

一方的に話す人

- ・ハイ、ハイと相槌を入れて聞くと長くなるので、「無言」で聞いて、話を切り上げたい時だけ「ハイ」と相槌を打つ

怒っている人

- ・怒りを十分に吐き出させる
- ・怒りに共感しながら「ゆっくり、低い声」で話す

無口な人

- ・得意なジャンルを質問しながら

愚痴、悪口を言う人

- ・その事象ではなく相手の気持ちに共感して上手く聞き上手く避ける

下ネタ、セクハラ

- ・笑顔でスルーして、別の話題に替える

## ★結論で始まり、結論で終わる

課長、新しい人事制度導入で混乱が起きています。書類が以前の担当者の所に回ったり、紛失したりしています。他部署から問い合わせにもうまく対応ができておらず。クレームが増えてきました。人事制度を前に戻してほしいと言い出す職員もいます。もし、それができないのであれば、もう一度、一人ひとりに理解を図らねばならないと思います。

※何が言いたいのかわからない      ※話にまとまりがない

言いたいことは3点

- ・自分ではうまく事態の收拾を図れそうにないので助けてほしい。
- ・人事制度を元に戻すことが出来ないか相談したい。
- ・一人ひとりに新人事制度について理解を徹底する方法を相談したい。

※人は、短い時間に多くのことを一気に理解することは難しい。

★PREP話法で「新人事制度の混乱に関して、聞いていただきたいことが3つがあります」

## ★記憶に残る説明

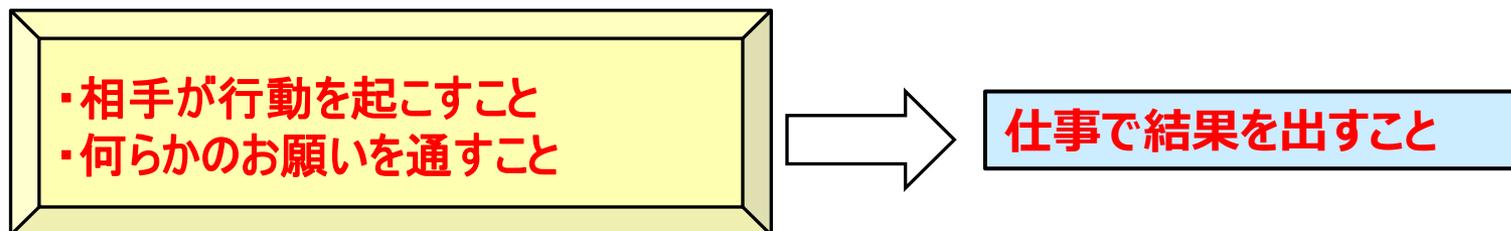
- ・相手にメモしてほしいことを伝える  
メモした相手はさらに第三者に説明することを考える必要がある・・・箇条書き
- ・視覚的に見せる（PC、タブレット、モニター、ボード等）
- ・数字・固有名詞は聞き取れないとストレス・・・視覚的に見せると効果的
- ・説明途中「サインペンが有効」

あなたは、パソコンで住民に説明をしています。  
区切りの良い途中であなたはどのような声をかけますか？

# ★相手が行動する説明

## 説明の目的

- ・相手にわかりやすく伝える
- ・正確に伝える
- ・情報を自分のところで止めておかないこと



## 説明の効果

- ・伝える⇒話し手が聞き手に情報を一方的に渡す  
本当に伝わったかわからない
- ・伝わる⇒話し手が伝えた情報を聞き手が理解した状態  
行動をまだしていないので不十分
- ・結果が出る⇒話し手が伝えた情報を聞き手が理解し、  
相手が行動して初めて「結果が出る」  
※話し手には、「仕事を進めたい」「相手に協力してもらいたい」  
という意図があり、それが実現した状態

# ★表現力が「分かりやすさ!」を決める！

## 簡潔に話す

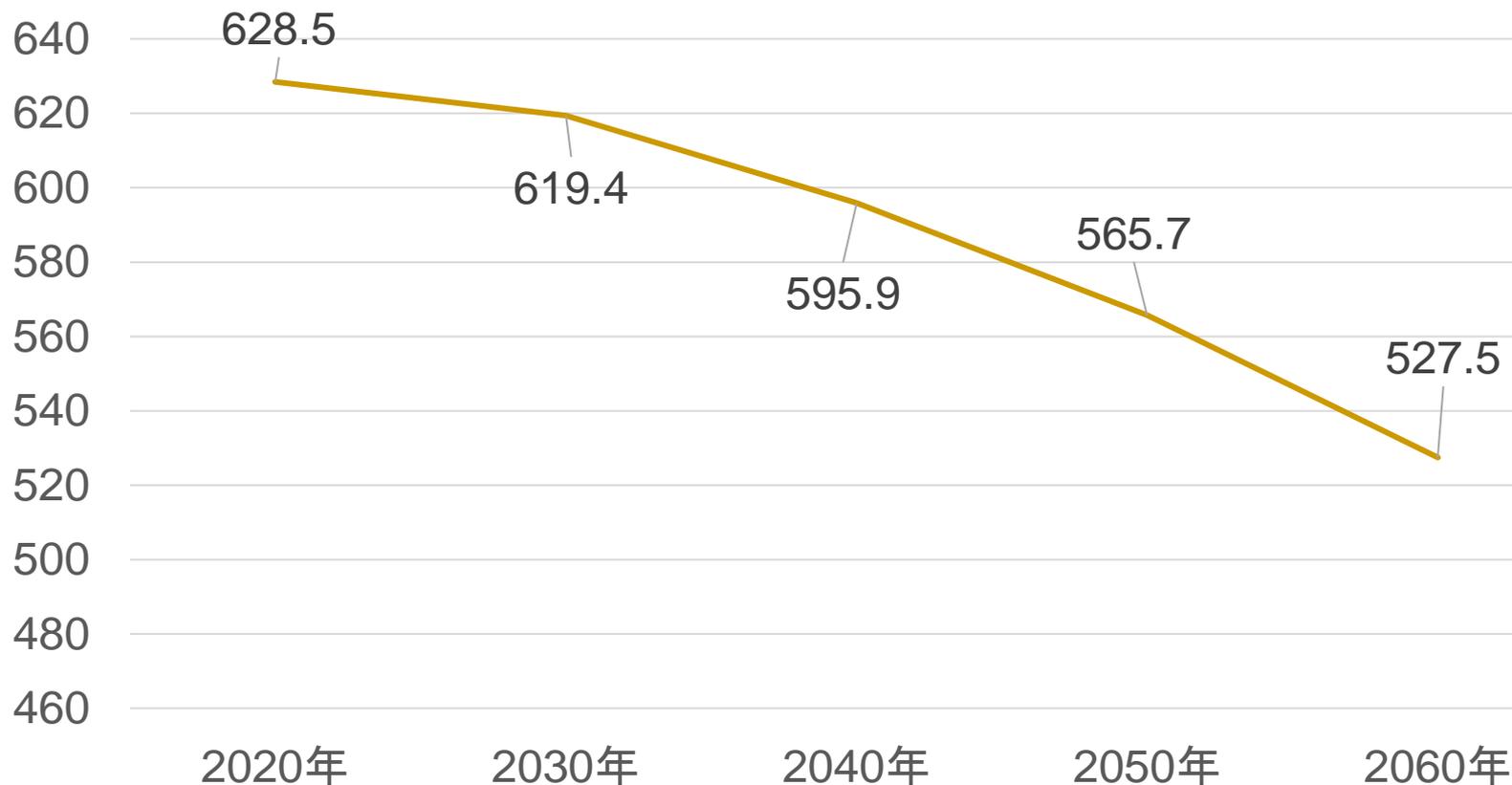
昨日の打ち合わせ内容を報告しますと、A市の日高様、小林様とお会いし、来月から始まる同市との共同プロジェクトについて、人員とスケジュールを再確認しましたが、当初は検討していなかった△△について考慮しなければならないことが判明し・・・

NG：「、」が多い説明

昨日の打ち合わせ内容を報告します。  
A市の日高様と小林様にお会いしました。  
内容は、来月から始まる共同プロジェクトの人員とスケジュールの再確認です。  
結果、△△についても考慮すべきことが判明しました。

OK：できるだけ「。」の多い説明

## 人口推移 単位：万人



人口推移は、2020年628.5万人、2030年には619.4万人、  
2040年には595.9万人、2050年には565.7万人、2060年には527.5万人

# ★表現力が「分かりやすさ!」を決める 2

## 聞いてもらえ る場を作る

聞き手に聞いてもらえる状況を作る・・・忙しい上司に・・・一言おいて「場」をつくる

- ・「課長、今、少しだけよろしいでしょうか。」
- ・「課長、5分だけ報告の時間を頂いてもよろしいですか」
- ・「A社とのトラブルの件でご報告したいのですが、今よろしいですか」

## 変化を見逃 さない

聞き手の変化（目線・しぐさ）に気づく

- ・目がキョロキョロ。資料を見始めたら・・・飽きているサイン・・・お時間大丈夫ですか
- ・腕組みは拒絶のサイン
- ・左目で相手の左目を見ることで感じの良さが伝わる

## 三角ロジック

「主張」「根拠・理由」「データ」・・・一つ欠けても伝わりづらい

- ・加えて、時系列、優先順位も考慮する

# ★表現力が「分かりやすさ!」を決める 3

## 使いこなす

### 3大フレーズ

- ・「たとえば」たとえ話は説明の印象を深くする
- ・「なぜならば」根拠を話す前に置かれる言葉 主張と根拠はセット
- ・「一言でいうと」まとめると～ 私が伝えたいのは～

## 写真・図・表・グラフ的確に使うことで説明力アップ

### 図解・資料

- ・言葉だけで伝えるのは限界がある
- ・分かりやすく、簡潔に、印象深く
- ・あくまでも、説明するだけの補足ツール

# ★質問の仕方、受け方

## 質問の見つけ方

- ・説明を受けても解らなかったこと ・自分の考えと違うこと

## 質問のしかた

- ・何を質問したいか明確にする「この点がわからないのですが」

## 質問の注意点

- ・1回に1～2つ ・自分の考えばかり長く述べ過ぎない

## 質問の受け方

- ・どんな質問でも気持ちよく受ける
- ・質問が長い場合は、こちらで整理してあげる

## 質問意図の理解の仕方

- ・根拠を相手から引き出す

## 質問の答え方

- ・ズバリと答える ・個人的な質問は場所を変える
- ・わからない質問は保留にし、調べてから答える

# ★説得力を増すためには Ⅰ

## ・欠点も伝える

美辞麗句ばかり並べると本能的に「何か裏がありそう」と警戒する  
「実はこういう欠点がある」と正直な言い回しが信頼度を増す

## ・譲れるところは譲る

説得は我を張るとは違う。説得するためにどれだけ譲歩できるかを示すことである

## ・言行一致

説明上手がアドバンテージでなく、発言したことをきちんと行動で示せるかが肝要

## ・自分できちんと理解した上で話す

組織や上司の方針を伝える役割でも、自身の中で「翻訳」「理解・納得」して話すことに真実味が伝わる

## ・質問を織り交ぜる

一方的な説明の場合相手の集中力が下がる。  
「ここまでの説明で何かご質問ありますか」

## ・相手に考えさせる（気づいてもらう）

「何が原因だと思う？」「最初に改善できることは、例えば何がある？」  
質問への答えを探す中で、自身が誤解や勘違いに気づき打開策を導き出し納得性が高まる

# ★説得力を増すためには 2

## ・選択肢を用意する

「欲しいものは何ですか？ではなく、A、B、Cのうちどれが欲しいですか？

回答を限定し、意思決定の負担を軽減することで、交渉を前にすすめることが出来る

## ・根拠と証拠を示す

ネット記事より新聞記事が有効

## ・比較する

「こちらのリュックにはポケットが8つ付いて便利ですよ」

「同じタイプのリュックのポケットは4つから6つですが、こちらは8つも付いてしかも軽量ですよ」

## ・相手の不安を払しょくする

「手が足りなくなったら遠慮なく言ってくれ、サポートつけるから」= 援助を約束する